

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia perbelanjaan di Indonesia di era global saat ini tentunya sangat marak, ditambah lagi kebutuhan masyarakat yang cenderung konsumtif menjadi perhatian khusus berbagai pusat perbelanjaan. Salah satu jenis pusat perbelanjaan yang sangat *familiar* adalah Mall. Mall adalah pertokoan yang didatangi untuk berbelanja, melihat dan membandingi barang dagangan untuk memenuhi kebutuhan sosial, ekonomi, dan masyarakat serta memberikan keamanan dan kenyamanan belanja bagi pengunjung. Layanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh Mall harus menjadi perhatian utama, karena layanan merupakan pengaruh penting yang dipertimbangkan pelanggan saat menggunakan layanan ini. Salah satu *stakeholder* dari Mall adalah *tenant*. *Tenant* adalah kompiler utama dari mall. Karena itu, hubungan baik dengan penyewa harus dijaga dengan baik oleh manajemen mall, karena ini membawa manfaat besar dalam jangka pendek dan panjang. Dalam jurnal *property management*, (Rasila, 2010) menyatakan bahwa dunia bisnis leasing komersial (*renting commercial*) Seperti di pusat-pusat perbelanjaan, hubungan bisnis jangka panjang juga dapat diharapkan di sini. Ini sejalan dengan fungsi PR, yang merupakan fungsi manajemen agar terencana dan berkesinambungan agar mencapai dan mempertahankan itikad baik dan saling memahami satu sama lain dan publiknya dalam kepentingan jangka panjang. Oleh karena itu, layanan dan fasilitas mall harus dapat menyampaikan perasaan yang menyenangkan kepada pengguna layanan ini. Dalam menyediakan layanan ini, mall memperhatikan keluhan penyewa seperti: biaya sewa, tingkat keberhasilan penyewa, infrastruktur dll. Saat mengajukan keluhan atau memasukkan pihak *tenant* setelah menerima tanggapan yang baik dari administrasi, manajemen mall akan memfasilitasi komunikasi dengan penyewa. Bagaimana organisasi berperilaku di depan umum, termasuk sangat berpengaruh terhadap *image* dan identitas mereka (Balmer & Gray, 2000).

Mall Dinoyo City merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang tergolong baru di Kota Malang yang mulai dibuka pada tanggal 7 Juni 2015 silam. Mall ini terletak di jalan M.T. Haryono No.195 - 197, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Saat ini Mall Dinoyo City sudah dilengkapi dengan berbagai pusat belanja, kuliner dan hiburan seperti; Ramayana *Departement Store*, *Food Court*, Roti'O, MoviMax d.l.l. Mall Dinoyo City sendiri buka mulai pukul 10.00 WIB sampai pukul 21.30 WIB. Menyadari pentingnya kepuasan pelanggan, pihak manajemen Mall Dinoyo City tentunya perlu mengetahui tingkat kepuasan baik itu konsumen langsung maupun *Booth Tenant* (penyewa tempat gerai) yang ada di Mall tersebut. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan pihak manajemen dan *Booth Tenant* (pengguna layanan Mall) ada beberapa layanan yang lebih rendah dari yang diharapkan, seperti: aroma yang tidak enak, kebersihan mal, dll. Jika ini terus terjadi, kemungkinan akan mempengaruhi citra dan pendapatan perusahaan, yang tentunya akan berdampak pada pilihan dimana *tenant* akan memilih pusat perbelanjaan lain di lihat dari banyaknya pusat perbelanjaan yang ada di Kota Malang.

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan *Booth Tenant* dan untuk mengatasi masalah tersebut, perlu diketahui apakah layanan yang ditawarkan telah memenuhi keinginan atau tidak penggunaan layanan (*tenant*) menggunakan metode *ServQual*, *Zone of Tolerance*, dan *Quality Fuction Deployment* (QFD) oleh (Dewi, 2017) pada pusat oleh-oleh di Kota Wisata Batu dan juga penelitian terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan karyawan dan fasilitas di teknik industry Universitas Diponegoro menggunakan integrasi *Zone of Tolerance* dan *Quality Function Deployment* (Havid et al., 2014). Kedua penelitian tersebut mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas, dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan untuk sektor layanan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna jasa Booth Tenant (Penyewa Tempat) terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Mall Dinoyo City berdasarkan dimensi *Service Quality* ?
2. Atribut mana yang dapat ditoleransi serta apa prioritas untuk perbaikan atau peningkatan oleh pihak Mall Dinoyo City berdasarkan metode *Zone of Tolerance* (ZOT)?
3. Usulan perbaikan apa yang diberikan kepada pihak Mall Dinoyo City untuk menjadi prioritas perbaikan pelayanan kepada pengguna jasa *Booth Tenant* (Penyewa Tempat) berdasarkan *Quality Function Deployment* (QFD)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Memperoleh hasil pengukuran kepuasan pengguna jasa *Booth Tenant* (Penyewa Tempat) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Mall Dinoyo City.
2. Menentukan atribut yang dapat ditoleransi serta atribut yang diprioritaskan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada *Booth Tenant* yang diberikan oleh pihak Mall Dinoyo City.
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayan *Booth Tenant* kepada pihak Mall Dinoyo City.

1.1 Manfaat Penelitian

1. Penelitian diharapkan dapat meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanan pihak Mall Dinoyo City yang lebih baik khususnya kepada pengguna jasa *Booth Tenant* (Penyewa Tempat).
2. Diharapkan dapat menjadi perhitungan dan mempertimbangkan dalam membuat keputusan mengenai layanan dan kinerja pihak Mall Dinoyo City.
3. Memberikan saran perbaikan untuk atribut yang dianggap kritis dan atribut yang perlu diperbaiki.

1.2 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan pada kebutuhan pengguna jasa *Booth Tenant* (Penyewa Tempat) sebagai responden yang memberikan penilaian atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner.
2. Kuesioner diberikan kepada pengguna jasa *Booth Tenant* (Penyewa Tempat) di Mall Dinoyo City.
3. Tidak dilakukan perhitungan biaya, seperti biaya pemasukan dan pengeluaran pihak Mall Dinoyo City atau biaya investasi penerapan, perbaikan, dll.

